इकाई – 5

टूर पैकेजिंग और प्रोग्रामिंग

इकाई सिंहावलोकन और विवरण

इस इकाई का उद्देश्य एक छोटी, मध्यम और बड़ी टूर ऑपरेटिंग कंपनी के लिए टूर पैकेजिंग और प्रोग्रामिंग के अंदरुनी तथ्यों के बारे में जानकारी प्रदान करना है। इससे छात्रों को टूर पैकेज की डिजाइन करने की विभिन्न विधियों और ग्राहकों के लिए अधिक मूल्यवर्धन हेतु प्रोग्रामिंग करने में मदद मिलेगी।

इस इकाई से निम्नलिखित ज्ञान और कौशल प्रदान किए जाएंगे :

- टूर पैकेज के विभिन्न हिस्से
- नवाचारी, आवश्यकतानुसार और रुचि के अनुसार बनाए गए पैकेज विकसित करने की विधियां
- प्रतिस्पर्द्धात्मक टूर पैकेज तैयार करने और डिजाइन करने में सक्षम
- टूर ब्रोशर के जरिए टूर पैकेज का प्रोत्साहन
- बड़ी पैकेज अपील और अधिक महत्व के लिए प्रोग्रामिंग में भूमिका

संसाधन सामग्री :

प्रत्येक प्रतिभागी के लिए टूर ब्रोशर की एक प्रति और पर्यवेक्षक शीट की प्रतियां – प्रत्येक समूह और अध्यापक के लिए, पैन, मार्कर, पैकेज टूर ब्रोशर का एक सेट और कम्प्यूटर।

1. हॉलोवे, जे. सी., द बिजनेस ऑफ टूरिज्म, प्रेंटिस हॉल, लंदन
2. भाटिया, ए. के., ट्रेवल एजेंसी एण्ड टूर ऑपरेशन्स, स्टारलिंग पब्लिशर्स, नई दिल्ली

परिचय

पैकेजिंग टूर एक नवाचारी व्यापार संकल्पना है जो 19वीं शताब्दी के मध्य में पहली बार शुरू हुई थी और तब से अब तक विश्वभर में लोकप्रिय हो चुकी है। मूलभूत और वांछित सेवाओं को एक साथ एक मूल्य पर उपलब्ध कराना पैकेज टूर बिजनेस का मुख्य कार्य है। इसमें दो महत्वपूर्ण उद्देश्य पूरे होते हैं : पहला उपभोक्ताओं की बेवजह की परेशानियों को कम करना और उनके खर्च के अनुसार सेवाएं प्रदान करना तथा दूसरा ट्रैवल एजेंटों, टू ऑपरेटरों, ट्रांसपोर्ट ऑपरेटर, एकोमोडेशन सर्विस प्रोवाइडरों, इवेंट कंपनियों आदि को बिजनेस के अवसर प्रदान करना। अतः पैकेज टूर के अंतर्गत उद्‌गम के स्थान से सभी गंतव्यों तक ट्रांसपोर्ट की सेवाएं प्रदान करना, मार्ग में और गंतव्य पर ठहरने के लिए आवास उपलब्ध कराना, अन्य मनोरंजन एवं यात्रा संबंधी सेवाएं प्रदान करना शामिल है। इस इकाई में टूर पैकेज प्रदान करना शामिल

है। इस इकाई में टूर पैकेज का अर्थ एवं प्रकार, संगठित पैकेज टूर के घटकों और पैकेज तैयार करने की प्रक्रिया, टूर ब्रोशर तैयार करना और पैकेज टूर की प्रोग्रामिंग के बार में विस्तार से बताया जाएगा।

5.1 टूर पैकेज का अर्थ और वर्गीकरण

थॉमस कुक द्वारा 1855 में पेरिस का पैकेज टूर आयोजित किया और उनके बाद पैकेज टूर बिजनेस की आयोजना और संगठन का कार्य आरंभ हुआ। ग्राहक की आवश्यकताओं और मांग के आधार पर पैकेज डॉलीडेज एस्कॉर्टेड या अनएस्कॉर्टेड हो सकते हैं। पैकेज टूर में सेवाओं के दो या अधिक घटक शामिल होते हैं जिसका उद्देश्य ग्राहक के समय और लागत की बचत करना तथा अनिश्चितताओं से बचना है। इसमें मुख्यतया परिवहन, रहने की जगह, खाना, गाइड और अन्य सेवाएं शामिल होती हैं। यही नहीं, परिवहन और रहने की जगह किसी व्यवस्थित पैकेज टूर की लागत और सेवा का महत्वपूर्ण भाग होते हैं।

ये सेवाएं समावेशी लागत पर प्रदान की जाती हैं और ग्राहक एक साथ पर कीमत का भुगतान करने को प्राथमिकता देता है क्योंकि बड़े ग्राहकों के लिए ऐसा करना सुविधाजनक होता है। इसमें सेवा प्रदाताओं द्वारा पूर्व में सेवाओं की व्यवस्था और उनकी विश्वसनीयता महत्वपूर्ण होती है। साथ ही, पैकेज टूर को तैयार करते समय वर्तमान में यात्रा की प्रचालित पद्धतियों और प्रोत्साहन को ध्यान में रखा जाता है। अतः टूर ऑपरेटर कॉम्प्लीमेंटरी उत्पादों और सेवाओं को आकर्षक तरीके से इसमें जोड़ते हुए टूर के मूल्य को बढ़ाने के लिए उपाय खोजते हैं। पर्यटन से जुड़े उत्पाद की पैकेजिंग और पार्टनरशिप के माध्यम से मूल्य और मांग को बढ़ाना टूर ऑपरेशन बिजनेस का अंतिम उद्देश्य है।

पैकेज टूर का वर्गीकरण

टूर ऑपरेटर एक अलग मूल्य पर प्राथमिक और संबद्ध सेवाओं को एक साथ देने वाला व्यक्ति होता है जो होलसेलर के रूप में कार्य करता है। लेकिन पैकेज व्यापक अध्ययन और विश्लेषण के पश्चात् स्वतंत्र और सामूहिक टूर के लिए तैयार किए जाते हैं। मोटे तौर पर ये सभी पैकेज टूर उन ग्राहकों को कई सेवाएं प्रदान करते हैं जो सामान्यतया व्यस्त नहीं होते और बिजनेस टूरिस्ट होते हैं। वर्गीकरण ऑपरेशन और सेवाओं के प्रकार के आधार पर किया जाता है। पैकेज टूर बिजनेस की प्रकृति को देखते हुए इसे सामूहिक यात्रा वैयक्तिक यात्रा, प्रायोजित यात्रा विशेष रुचि यात्रा और सामान्य रुचि यात्रा, गाइडेड यात्रा और एस्कॉर्टेड यात्रा का नाम दिया जा सकता है। पैकेज टूर मूलतः स्वतंत्र यात्रा, एस्कॉर्टेड यात्रा आयोजित (होर्स्टड) यात्रा और प्रोत्साहन यात्रा में वर्गीकृत किया जा सकता है।

एस्कॉर्टेड टूर : इस यात्रा में योग्य, प्रशिक्षित और अनुभवी टूर मैनेजर और गाइड साथ होते हैं जो समूह को यात्रा के आरंभ होने के स्थान पर यात्रा के दौरान और गंतव्यों पर फ्लाइट बोर्डिंग, बैगेज हैंडलिंग, होटल चैक–इन, खाने की व्यवस्था के साथ भ्रमण के दौरान पर्यटन की दृष्टि से महत्वपूर्ण स्थानों के बारे में जानकारी और सहायता प्रदान करते हैं। टूर एस्कॉर्ट्स फ्लाइट, ट्रेन और भ्रमण के दौरान गाड़ियों में बैठने के बारे में समय पर सहायता एवं सलाह देते हैं। उदाहरणार्थ एफिनिटी ग्रुप पैकेज में कम्युनिटी क्लब के सदस्य एक साथ यात्रा करते हैं।

स्वतंत्र टूर (इंडिपेंडेंट) : यह पैकेज टूर स्वयंत्र यात्रा करने वाले पर्यटकों या फ्री इंडिपेंडेंट ट्रैवलर्स के लिए है। वे गंतव्य ठहरने के स्थान और परिवहन के प्रकार को चुनने को लेकर बेहद सतर्क होते हैं क्योंकि यह बजट, और समय के अनुकूल और सुविधाजनक होना चाहिए। सेवा के प्रत्येक घटक का क्रय किया जाता है या कई सेवाओं को पैकेज में शामिल किया जाता है। इस टूर में मुख्यतः घरेलू एयर टिकट, होटल रूम सर्विसेज, यात्रा संबंधी औपचारिकताओं को पूरा करना, आगमन, प्रस्थान, स्थानांतरण और भ्रमण शामिल होता है। अन्य सेवाओं रोमांचक खेल, सांस्कृतिक गतिविधियां और स्वास्थ्य संबंधी गतिविधियां शामिल होती हैं जो स्वतंत्र यात्रा या इंडिपेंडेंट टूर के महत्व को बढ़ा देते हैं। इस पैकेज टूर की कीमत अधिक होती है क्योंकि इसमें अधिकांश कस्टमाइज्ड (ग्राहक द्वारा चुनी गई) सेवाएं होती हैं। उदाहरणार्थ अमीर या बजट ट्रैवलर स्वतंत्र यात्रा को प्राथमिकता देते हैं।

आयोजित टूर : इस यात्रा को गाउंड ऑपरेटर या डेस्टीनेशन मैनेजमेंट एजेंसी द्वारा होलसेल टूर ऑपरेटर के प्रतिनिधि के रूप में संपन्न कराया जाता है और कॉन्ट्रेक्ट के अनुसार कैब, गाड़ी, गाइड, होटल में कमरों की पुष्टि; टोल टैक्स, प्रवेश टिकट आदि सेवाएं प्रदान की जाती हैं। आयोजित यात्रा या होस्टेड टूर में स्थानीय ग्राउंड ऑपरेटर गंतव्य पर मेजबान के रूप में अतिथियों का स्वागत करता है। यह यात्रा मेजबान और अतिथि की संकल्पना पर आधारित है जिसके अंतर्गत अतिथियों को स्थानीय संस्कृति और धरोहर से रूबरू कराया जाता है। इसके अंतर्गत एयरपोर्ट या रेलवे स्टेशन पर पहुंचने पर अतिथियों का पारंपरिक ढंग से स्वागत किया जाता है।

प्रोत्साहन यात्रा : यह सामान्यतया सब का समावेशी पैकेज टूर है जिसमें मानक पैकेज टूर के सभी अनिवार्य घटक शामिल होते हैं। यह सुनियोजित पैकेज टूर होता है जो कर्मचारियों के लिए होता है और जिसे बिजनेस फर्म्स या कॉर्पोरेट हाउस प्रायोजित करते हैं। संगठन की नीति के अनुसार कर्मचारियों को आवधिक रूप से प्रोत्साहन या अमूर्त पुरस्कार के रूप में आवधिक रूप से यह पैकेज टूर दिया जाता है। जैसे थॉमस कुक और एसओटीसी कॉर्पोरेट और एमआईसीई पैकेज टूर को बढ़ावा देते हैं।

फ्रीडम टूर

यह टूर ग्राहकों की मांग के अनुसार तैयार किया जाता है। इसमें ग्राहकों को यात्रा का चयन करने की आजादी होती है। उनकी इच्छा और बजट के अनुसार पर्यटन के स्थानों और पैकेज टूर के घटकों का चयन किया जाता है। इस प्रकार का टूर वर्किंग क्लास के लोगों के लिए तैयार किया जाता है जिनका व्यय बजट सीमित होता है और उनके घूमने के स्थान अन्य से अलग होते हैं। इसमें छोटे या बड़े समूह हो सकते हैं जिन्हें यह निर्णय लेने की अधिकतम आजादी होती है कि कहां, कब और कैसे यात्रा करनी है, कहां ठहरना है और कहां कहां रुकना है।

समीक्षा प्रश्न :

1. पैकेज टूर से आपका क्या अर्थ है?
2. पैकेज टूर के वर्गीकरण की गणना करें।

3. स्वतंत्रता पर्यटन की अवधारणा पर चर्चा करें।
4. टूर ऑपरेटरों द्वारा प्रचारित पैकेज टूर की एक सूची बनाएं।
5. गतिविधि : एक टूर ऑपरेटिंग कंपनी और एक फ्रेंचाइजी पर जाएं और पैकेज टूर डिजाइनिंग के संचालन और कार्यों का निरीक्षण करें।

5.2 पैकेज के घटक

पैकेज टूर के घटक यात्रा बाजार में पैकेज टूर की बिक्री का निर्धारण करते हैं। टूर में वे सेवाएं होती हैं जो संबंधित और पूरक सेवाओं की कुल लागत के बराबर होती हैं। टूर ऑपरेटर एयरलाइन्स, होटल, क्रूज़, ग्राउंड ट्रांसपोर्ट और इवेंट प्लानर की सेवाएं लेते हैं। पैकेज टूर को अधिक बेहतर और आकर्षक बनाने के लिए टूर होलसेलर्स ग्राहकों की क्रय क्षमता और पैकेज टूर के घटकों की लागत का आकलन करते हैं और अंत में पैकेज टूर का अंतिम मूल्य निर्धारित करने से पूर्व उसमें लाभ मार्जिन जोड़ देते हैं। सामान्यतया टूर पैकेज बाजार मांग और प्रवृत्तियों पर आधारित होते हैं और टूर कंपनियां बातचीत के माध्यम से सेवाओं की लागत को कम करने का प्रयास करती हैं तथा सही समय पर पैकेज को पेश करती हैं जिससे मूल्य निर्धारण में सुनम्यता बरती जा सके। टूर ऑपरेटर्स पर्यटकों के अनुभवों को समृद्ध बनाने हेतु कई सेवाओं को परस्पर सम्मिलित करते हैं। पैकेज टूर में निम्नलिखित सेवाएं एक साथ मिलती हैं। पैकेज टूर के घटक निम्न प्रकार से हैं :

ठहरने का स्थान : ठहरने का स्थान पैकेज टूर का एक महत्वपूर्ण घटक है और पैकेज की एक–तिहाई लागत का भाग इसका होता है। प्राथमिक और अनुपूरक सेवाप्रदाता मौजूद हैं जो ठहरने का स्थान उपलब्ध कराते हैं। रूम और फूड सर्विसेज के प्रावधान के साथ स्टार होटल्स, बिजनेस होटल्स, रिजॉर्ट्स और इंटरनेशनल होटल्स पारंपरिक एकोमोडेशन ऑपरेटर्स हैं। लॉज, गेस्ट हाउस, बंगले, सर्विस अपार्टमेंट्स आदि अनुपूरक एकोमोडेशन सर्विस प्रोवाइडर हैं। टूर ऑपरेटर पैकेज टूर की लागत और ग्राहकों की वहनीयता के आधार पर दोनों श्रेणियों की सेवाएं शामिल करते हैं।

पर्यटन स्थलों का भ्रमण : यह पैकेज टूर का महत्वपूर्ण तत्व है। यह पैकेज टूर का अभिन्न अंग हैं क्योंकि यह शहरों में पर्यटकों की रुचि के स्थलों का भ्रमण कराने हेतु टूर आयोजित करते हैं। टूर ऑपरेटर भ्रमण या सैर के दौरान कई गतिविधियां भी सम्मिलित कर लेते हैं। टूर के प्रत्येक सदस्य की बिलिंग इस प्रकार की जाती है कि कार या गाड़ियों की लागत उनमें समान रूप से विभाजित कर दी जाती है।

एयरलाइन्स : पैकेज टूर में हवाई यात्रा महत्वूपर्ण घटक है। इसमें अंतरराष्ट्रीय और घरेलू फ्लाइट टिकट और ऑनबोर्ड सेवाएं शामिल हैं। टूर ऑपरेशन्स में फर्स्ट क्लास, बिजनेस क्लास, इकोनॉमी क्लास, सैर का किराया पैकेज टूर में शामिल किया जा सकता है जिससे कि विभिन्न प्रकार के ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति की जा सके।

रेलवे : टूर ऑपरेटर्स घरेलू क्षेत्र में रेल यात्रा और अन्य ऑनबोर्ड सेवाओं को शामिल करते हैं। यह कई ऐसे स्थानों जहां अकसर लोग नहीं जाते, वहां तक पहुंचने का महत्वपूर्ण साधन है क्योंकि कई देशों में

एयर कनेक्टिविटी सीमित है। उदाहरण के लिए विजिटर्स को वैकल्पिक और तीव्र परिवहन साधन उपलब्ध कराने और अलग तरह का अनुभव देने के लिए इंडरेल पास, यूरेल पास, ब्रिटल पास और एमटीआरएके की एडवांस बुकिंग होती है।

कार रेंटल सेवा : लग्जरी कार सेवा पैकेज टूर का महत्वपूर्ण घटक है क्योंकि आगमन, प्रस्थान और भ्रमण के दौरान इनकी आवश्यकता होती है। भ्रमण और सैर के लिए कई लग्जरी कारों को कस्टमाइज किया जाता है। कार रेंटल सेवाओं के सुगम प्रचालन हेतु फ्लैट रेट (एक समान दर) पर वार्षिक कॉन्ट्रेक्ट किया जाता है, अब टूर ऑपरेटरों ने कारों की समय तालिका बनाने के लिए नवीनतम प्रौद्योगिकी अपना ली है।

लग्जरी कोच सेवा : सभी पारंपरिक पैकेज टूर में लग्जरी कोच सेवा शामिल होती है बशर्ते यह सामूहिक यात्रा हो। प्रत्येक यात्री कोच को एलिवेटेड बकेट सीट्स, व्हाइट विंडो ग्लास, माइक्रो फोन, एयर कंडीशनिंग और रेफ्रिजरेटर के साथ कस्टमाइज किया जाता है। उदाहरणार्थ केपीएन ट्रैवल्स भ्रमण और सैर के लिए लग्जरी वॉल्वो कोच सेवाएं प्रदान करता है।

क्रूज़ या फेरी सेवाएं : क्रूज़ लाइनर्स स्वयं ही सर्व समावेशी पैकेज का प्रचार करते हैं और होलसेल और रिटेल ट्रैवल एजेंट के माध्यम से भी इनका प्रचार करते हैं इसमें कमरा, खाना, ड्रिंक्स, भ्रमण, मनोरंजन, कसिनो आदि शामिल होता है। ऑनबोर्ड पैकेज टूर में फेरी ऑपरेटरों की सेवाएं भी शामिल होती हैं। तथा वैकल्पिक और सुरक्षित वाहन सेवा उपलब्ध कराई जा सके। उदाहरण के लिए रॉयल वर्गो विश्व के अमीर यात्रियों के लिए लग्जरी क्रूज़ लाइनर्स चलाता है।

इवेंट सर्विसेज : टूर ऑपरेटर स्थल की बुकिंग, खाने, कॉन्फ्रेंस किट्स, कॉन्फ्रेंस से पहले और बाद में भ्रमण कार्यक्रमों के लिए एमआईसीई ऑपरेटरों की सेवाएं लेते हैं। इवेंट मैनेजमेंट कंपनियां पैकेज बेचने के लिए टूर होलसेलर्स नियुक्त करती हैं।

बीमा : टूर पैकेज यात्रा रद्द किए जाने की स्थिति में टूर ऑपरेटरों या गेस्ट की मुआवज़ा देने हेतु बीमाकृत होते हैं। अतः पैकेज टूर में बीमा भी शामिल होता है। पैकेज टूर में स्वास्थ्य और लगेज बीमा शामिल किया जाता है। उदाहरण के लिए बजाज अलियांज और टाटा एमआईजी द्वारा भारतीय यात्रियों के लिए विदेशी यात्रा हेतु अनुकूल यात्रा बीमा का प्रावधान किया गया है।

ग्राउंड हैंडलिंग सेवाएं : लग्जरी कारों और कोचों की व्यवस्था करने के साथ–साथ गाइड और भाषांतरकारों (Interpretors) की सेवाएं, प्रवेश शुल्क और स्थानांतरण तथा गंतव्य तक छोड़ना भी पैकेज टूर में शामिल होता है।

विविध सेवााएं : इसके अंतर्गत एयरपोर्ट और रेलवे स्टेशनों पर पोर्टर, गाइड, भाषांतरकार और रूम बॉय को टिप देना, प्रवेश शुल्क, उपहार और स्वागत भोज शामिल है।

समीक्षा प्रश्न :

1. पैकेज टूर के घटक बताएं।
2. विभिन्न प्रकार की आवास सेवाएँ क्या हैं?
3. ग्राउंड हैंडलिंग सेवाओं से आपका क्या तात्पर्य है?
4. पैकेज टूर में प्राथमिक और पूरक सेवाओं के बीच अंतर ज्ञात कीजिए?
5. गतिविधि : एक बड़ी टूर ऑपरेशन कंपनियों के दो या तीन अधिकारियों के साथ बातचीत करें और पता करें कि पैकेज टूर घटकों को कैसे असेंबल किया जाता है।

5.3 कस्टमाइज या टेलर मेड पैकेज और ग्रूप इंक्लुसिव टूर

फ्री–इंडिपेंडेंट ट्रैवलर (एफआईटी) या ग्रुप इंक्लुसिव टूर (जीआईटी) के लिए कस्टमाइज्ड या टेलर मेड पैकेज तैयार किया जाता है। अधिकांश मामलों में पैकेज को एफआईटी श्रेणी के ग्राहकों को व्यक्तिगत सेवाएं देने हेतु अनुकूल बनाया जाता है। एफआईटी अपनी सुविधानुसार नए स्थान और पर्यटन आकर्षण खोजने के लिए गंतव्यों तक निर्बाध रूप से आवाजाही करते हैं। एफआईटी को नएपन की तलाश रहती है और वे मूलभूत सुविधाओं के स्थान किसी भी प्रकार के प्रतिकूल वातावरण में रह सकते हैं। वे सुविधाओं के साथ मानसिक रूप से सामंजस्य स्थापित कर लेते हैं क्योंकि उनका प्राथमिक कार्य नए स्थान खोजना है। इन समूहों में न्यूनतम दो और अधिकतम पांच सदस्य होते हैं। और ये लग्जरी होटल या रिजॉर्ट की बजाय होस्टल, सरकारी गेस्ट हाउसेज और पेइंग गेस्ट हाउसेज, में ठहरने को प्राथमिकता देते हैं तथा बेड एंड ब्रेकफास्ट स्कीम या यूरोपियन प्लान (ईपी) अधिक पसंद करते हैं। इंडिपेंडेंट टूरिस्ट सामान्यतया भीड़भाड़ वाले स्थानों से दूर रहते हैं और विशिष्टता व निजता पर अधिक ध्यान देते हैं। तथापि, एफआईटी अपने टूर स्वयं बना सकते हैं और वे टूर ऑपरेटर से कुछ सेवाएं ही लेते हैं। एफआईटी बिजनेस चुनिंदा ग्राहकों तक पहुंचने के लिए है क्योंकि यह उनकी जीवनशैली और व्यवहार को संतुष्ट करता है।

ग्रुप इंक्लुसिव ट्रैवल जीआईटी)

जीआईटी पैकेज टून उन गंतव्यों को लेकर बनाया जाता है जहां लोग बार बार जाना पसंद करते हैं और रुचि के स्थानों का चयन समय, समूह के सदस्यों की क्षमता और पार्किंग स्थलों को ध्यान में रखकर किया जाता है। इस प्रकार के टूर का यात्रा क्रम स्थायी होता है और यह एस्कॉर्टेड टूर होता है जिसमें समान रुचि के स्थानों को अधिक प्रमुखता दी जाती है। लेकिन ग्रुप टेलर मेड पैकेज समूह के ग्राहकों की रुचियों और लाभों का ध्यान में रखकर तैयार किया जाता है। जीआईटी के मामले में कम दूरी और अधिक दूरी की यात्रा दोनों हो सकती है। कम दूरी की यात्रा एमआईसीई गतिविधियों के लिए होती है लंबी दूरी की यात्रा फुरसत और मनोरंजन संबंधी गतिविधियों के लिए होती है। यही नहीं, ग्रुप पैकेज टूर एफआईटी टूर पैकेजों की तुलना में अपेक्षाकृत सस्ते होते हैं। समूह वाले पैकेज टूर में होटल के कमरों, एयरलाइन की सीटों और गाड़ी की सेवाओं की बड़ी यात्रा में बिक्री होती है। तुलनात्मक रूप से मूल सेवा में भारी छूट मिलती है जो कि टूर ऑपरेटर के लिए सीधा लाभ है।

समीक्षा प्रश्न :

1. अनुकूलित टूर पैकेज की प्रमुख विशेषताएं बताइ?
2. टेलर टूर पैकेज से आपका क्या अभिप्राय है?
3. ग्रुप इन्क्लूसिव टूर्स की विशेषताओं का वर्णन करें।
4. पता करें कि एक टूर ऑपरेटर एफआईटी और जीआईटी पैकेजों को कैसे डिजाइन करता है।
5. गतिविधि : एक एफआईटी और एसआईटी टूर ब्रोशर का मूल्यांकन करें और पैकेज टूर में शामिल सेवाओं के अंतर का पता लगाएं।

5.4 टूर डिजाइन करने और तैयार करने की प्रक्रिया

पैकेज टूर का बिजनेस भी मौसम, बढ़ते मूल्यों जैसे जोखिमों और सामाजिक राजनीतिक कारकों से मुक्त नहीं है। इसी के साथ यह हाइ ब्रेकइवन पॉइंट भी होता है जब सामाजिक आर्थिक वातावरण स्थिर और अनुकूल होता है। इस व्यवसाय में न लाभ होता है और न ही हानि। पैकेज टूर मांग प्रवृत्तियों का पता लगाने की गुणवत्ता से प्रभावित होता है और टूर ऑपरेटर तदनुसार बाजार हेतु पैकेज टूर बनाते हैं। अतः सुनियोजित टूर आयोजना में जोखिम कारकों को ध्यान में रखना होता है ताकि, पैकेज टूर की गुणवत्ता में सुधार लाया जा सके। टूर ऑपरेटर वरिष्ठ और अनुभवी एक्जीक्यूटिव को पैकेज टूर डिजाइन और तैयार करने का उत्तरदायित्व देता है क्योंकि पैकेज का डिजाइन बिजनेस को बना या बिगाड़ सकता है। इससे रिकॉर्ड समय में बम्पर बिक्री करने में मदद मिलती है। उदाहरण के लिए एसओटीसी का वर्ल्ड फेमस टूर (डब्ल्यूएफआर) और वॉक्स एण्ड किंग्स का दुनिया देखो, भारतीय ग्राहकों के लिए जेनेरिक आउटबाउंड पैकेज टूर है। टूर डिजाइन और चयन प्रक्रिया निम्नलिखित चरण शामिल हैं।

यह एक बहु–स्तरीय प्रक्रिया है जो टूर मैनेजर को नया पैकेज टूर तैयार करने में मदद करती है। सबसे पहले नए पैकेज टूर की डिजाइनिंग की संकल्पना ठोस आकार लेती है जब सभी विचारों और अनुभवों का समेकन किया जाता है। लेकिन फील्ड सर्वेक्षण रिपोर्ट का भी यह जानने के लिए आकलन किया जाता है कि पैकेज टूर कितना बिक्री योग्य है और कितने समय तक बना रह सकता है। टूर ऑपरेटर सबसे पहले ओपन एंडेड और क्लोज एंडेड प्रश्नों युक्त प्रश्नावली के माध्यम से अतिथियों से फीडबैक प्राप्त करता है। संस्तुति के आधार पर नए पैकेज टूर के संचालन क्षेत्र को क्षेत्र विशेष में राजनीतिक, आर्थिक और सामाजिक विकास के अध्यधीन अंतिम रूप दिया जाता है। अतः नवाचारी विचारों, टूर गाइडों की फीडबैक और अतिथियों की संस्तुति के मिश्रण से ही पैकेज टूर तैयार किया जाता है। निम्नलिखित प्रक्रियाओं के माध्यम से पैकेज टूर डिजाइन किया जा सकता है :–

- गंतव्य और स्रोत बाजार पर प्रारंभिक शोध से पैकेज टूर की कमियों का पता चल जाता है और इसमें टूर की गुणवत्ता और आकर्षण को बढ़ाने हेतु सुधारात्मक उपाय किए जाते हैं।
- टूर के दौरान ''क्या करें और क्या न करें'' पर समुचित विचार करते हुए सुनियोजित यात्राक्रम तैयार किया जाता है।
- गंतव्य स्थित कंपनियों का चयन करना और उन्हें ग्राउंड हैंडलिंग संबंधी जिम्मेदारियां सौंपना।
- यथासंभव उचित कोटेशन प्राप्त करने के लिए प्राइमरी और सप्लीमेंटरी सेवा विक्रेताओं से संपर्क किया जाता है और बातचीत की जाती है।

- पैकेज टूर के घटकों की लागत का निर्धारण और पैकेज टूर का मूल्यांकन सावधानीपूर्वक किया जाता है।
- गंतव्य का चयन, विक्रेताओं के साथ बातचीत और लागत–निर्धारण का कार्य पूरा होने पर टूर ब्रोशर को अंतिम रूप दिया जाता है।
- वृहत रिजर्वेशन प्रणाली के माध्यम से पैकेज टूर को सीधे या रिटेल ट्रैवल के माध्यम से बेचा जा सकता हैं।
- मार्केटिंग और सेल्स प्रमोशन से लक्षित बाजार तक पहुंचने में सहायता मिलती है।
- टूर का प्रचालन ग्राउंड ऑपरेटरों की मदद से किया जाता है।

पैकेज टूर की डेवलपिंग, मार्केटिंग और ऑपरेटिंग के इन व्यापक चरणों के अलावा पैकेज टूर की डिजाइन और निर्माण प्रक्रिया में अन्य प्रक्रिया भी स्पष्ट रूप से शामिल होती हैं।

समीक्षा प्रश्न :

1. टूर की औपचारिकताएं क्या हैं?
2. टूर पैकेज की डिजाइनिंग प्रक्रिया को समझाइए।
3. पैकेज टूर विकसित करने की प्रक्रिया क्या है?
4. पैकेज टूर के लिए व्यवस्थित और नियोजित दृष्टिकोण की आवश्यकता क्यों है?

5.5 टूर ब्रोशर की डिजाइनिंग

टूर ब्रोशर में रुचि स्थल, सेवाओं का प्रकार, टूर ऑपरेशन की प्रकृति और शर्तें होती हैं। इसमें ट्रांसपोर्ट का साधन, रहने की जगह (एकोमोडेशन) और अन्य संबंधित सेवाओं की जानकारी दी गई होती है तथा अस्पष्टता और भ्रम की स्थिति उत्पन्न न हो, इससे ग्राहक बुकिंग और सुनियोजित पैकेज टूर के बारे में पर्याप्त जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। यह सामान्यतया सरल और प्रवाहपूर्ण भाषा में सेवा घटकों और पर्यटन स्थलों के बारे में जानकारी प्रदान करता है। टूर ऑपरेटर ब्रोशर में विषयवस्तु को सरलीकृत भाषा में प्रस्तुत करता है।

ब्रोशर की प्रस्तावना में टूर ऑपरेशन की पृष्ठभूमि और क्षेत्रों की जानकारी होती है। उसके बाद के पृष्ठों में आगमन, प्रस्थान एवं स्थानांतरण, होटल की अवस्थिति और रूम सर्विसेज, ट्रांसपोर्ट, ग्राइड सेवाएं, भ्रमण और सांस्कृतिक कार्यक्रमों के साथ–साथ कहां – कहां भोजन किया जा सकता है और कहां से स्मति चिह्न खरीदे जा सकते हैं इससे संबंधित जानकारी होती है। इसमें 'क्या करें' और 'क्या न करें' का स्पष्ट ब्यौरा होता है जिससे अतिथि अपनी यात्रा को और भी मनोरंजक और स्मरणीय बना सकते हैं। इससे भी महत्वपूर्ण यह कि टूर ब्रोशर में सेवा के समावेशी (इंक्लुसिव) और और विशिष्ट (एक्सक्लुसिव) घटकों के बारे में स्पष्ट रूप से बताया जाता है। पर्यटन स्थानों होटलों ट्रांसपोर्ट और स्मारिका–दुकानों के चित्र विषयवस्तु के साथ दिए जाते हैं ताकि पैकेज टूर खरीदने में रुचि बढ़ें। संक्षेप में, टूर ब्रोशर में सामान्यतया भोजन व्यवस्था और ग्राउंड सर्विसेज के साथ–साथ बुकिंग फार्म और बुकिंग संबंधी शर्ते होती हैं। कुल मिलाकर, इन पृष्ठों में विस्तृत जानकारी होती है जिससे सेवा प्रदाताओं को विभिन्न चरणों में सहायता मिल सकती है और साथ ही ग्राहक इसे आसानी से समझ पाते हैं। सेल्स प्रमोशन के लिए ब्रोशर होल सेल और रिटेल ट्रैवल एजेंटों को भेजे जाते हैं।

समीक्षा प्रश्न :

1. ब्रोशर क्या है?
2. टूर ब्रोशर के महत्व को समझाएं।
3. टूर ब्रोशर को डिजाइन करने के लिए किन कौशलों की आवश्यकता होती है?
4. टूर ब्रोशर विकसित करने के चरण क्या हैं?
5. गतिविधि : पांच अलग–अलग टूर ब्रोशर इकट्ठा करें जिसमें शॉर्ट–हॉल और लॉन्ग–हॉल पैकेज टूर शामिल हैं और उन्हें ध्यान से पढ़ें और इन ब्रोशर की अनोखी विशेषताओं को प्रस्तुत करें।

5.6 टूर प्रोग्रामिंग और इसका महत्व

प्रत्येक पैकेज में कुछ आकर्षक बिन्दु होते हैं वे और इसके कार्यक्रम या इवेंट मूल्यवर्धित सेवाएं प्रदान करने की दृष्टि से तैयार किए जाते हैं। प्रोग्रामिंग का अर्थ कुछ और नहीं बल्कि घूमने घामने अथवा सैर संबंधी मुख्य गतिविधियों में कटौती किए बिना और सेवाएं प्रदान करना है। टूर ऑपरेटर्स टूर के दौरान यात्राक्रम में आकर्षक कार्यक्रमों का समावेश करते हैं जिससे ग्राहक को पैकेज खरीदना उपयुक्त लगता है। आज जब पैकेज टूर का बाजार फैलता जा रहा है और लोग यानी खरीदार अपनी छुट्टियां प्रोफेशनल टूर ऑपरेटरों की सहायता से प्लान कर रहे हैं तो ऐसे में प्रोग्रामिंग टूर के पैकेज की गुणवत्ता को बढ़ा देती हैं जिससे पैकेज के खरीदार बढ़ जाते हैं।

प्रोग्रमिंग में गतिविधि जैसे फोटोग्राफी, संगीत, डांस, पेंटिंग, मूर्तिकला, तैराकी, मछली पकड़ना, सर्फिंग, कैनोइंग, रोइंग, ट्रैकिंग, कुकिंग, कल्टीवेटिंग (खेती करना) आदि सीखना शामिल है। कई विजिटर जीवन पर्यंत अनुभव के रूप में सहेजने हेतु ये गतिविधि सीखने के इच्छुक होते हैं। टूर ऑपरेटर पर्यटन स्थलों के आस पास मेलों के आयोजन या वहां के त्योहारों के बारे में स्थानीय कैलेण्डर से जानकारी प्राप्त कर उन्हें भी यात्राक्रम में शामिल कर लेते हैं। टूर ऑपरेटर और ग्राहक दोनों के दृष्टिकोण से प्रोग्रमिंग के लाभ निम्न प्रकार से हैं

- इसमें ग्राहकों के पैसे का मूल्य मिलता है।
- इससे यात्रा कार्यक्रम की गुणवत्ता बढ़ती है।
- यह ग्राहकों की जरूरतों और लक्षणों के अनुसार गतिविधियों की व्यवस्था करता है।
- यह टूर ऑपरेटरों के लिए एक व्यावसायिक अवसर है।
- यह ब्रांडिंग और स्थिति बनाने में मदद करता है
- यह लक्ष्य बाजार को पूरा करने में मदद करता है।

समीक्षा प्रश्न :

1. टूर ब्रोशर डिजाइन करने के लिए कौन से कौशल आवश्यक हैं?
2. टूर पैकेजों का क्या महत्व है।

3. पैकेज टूर बिजनेस में प्रोग्रामिंग को बहुत महत्व क्यों दिया जाता है?
4. गतिविधि : एफआईटी और जीआईटी पैकेज या छोटे और बड़े हॉल पैकेज की समीक्षा करें और कार्यक्रमों का निर्धारण करें।

प्रायोगिक कार्य :

- पैकेज टूर की मुख्य सामग्री को सूचीबद्ध करें।
- अपना खुद का एक मॉडल पैकेज टूर तैयार करें।